

هوش هیجانی نیاز پرستاری امروز: مطالعه مروری

سارا شهبازی، محمد حیدری[■]، زهره ونکی

چکیده

مقدمه: تأثیر هوش هیجانی در موفقیت افراد در سازمان‌های بهداشتی و درمانی از اهمیت خاصی برخوردار است. این مهارت‌ها به افراد اجازه می‌دهد تحت شرایط سخت بهتر فکر کنند و از هدر رفتن زمان به واسطه احساساتی همچون خشم و اضطراب و ترس جلوگیری نموده و به سادگی ذهن خود را آرام ساخته و به این ترتیب راه را برای بصیرت درونی و ایده‌های خلاق به روی خود باز کنند.

هدف: هدف این مطالعه پاسخ به این پرسش‌هاست که هوش هیجانی چیست و در پرستاری چه کاربردی دارد؟

مواد و روش‌ها: این مطالعه یک مطالعه مروری است که با استفاده از کلید واژه‌های آموزش پرستاری، هوش هیجانی، پرستاری و هوش عاطفی، مقالات پژوهشی و مروری فارسی و انگلیسی در حوزه‌های پرستاری و بهداشت، در پایگاه‌های اینترنتی Pubmed، Magiran، SID، Scopus، Ovid، Science Direct، CINAHL و Google Scholar در دوره زمانی ۱۵ ساله از سال ۱۹۹۷ تا ۲۰۱۲ بررسی گردیدند و در نهایت ۳۰ مقاله ISI فارسی یا انگلیسی دربرگیرنده کلمات کلیدی فوق که به صورت مقالات پژوهشی داوری و چاپ شده بودند، انتخاب و با رویکرد تحلیل محتوا مورد بررسی قرار گرفتند.

یافته‌ها: نتایج حاصل از این مطالعه نشان داد آموزش هوش هیجانی یک تحول و نیاز اساسی در پرستاری محسوب می‌گردد؛ زیرا هوش هیجانی خط مشی پایداری را برای توسعه هنرورزی در رابطه پرستار-مددجو ایجاد نموده، مرزهای شخصی و حرفه‌ای را گسترش می‌دهد، موجب اداره خردمندانه روابط بین درمانگر و بیمار می‌گردد و باعث می‌شود پرستار دیدگاه انسانی نسبت به بیمار پیدا کند.

نتیجه‌گیری: به دست آوردن مهارت‌های هوش هیجانی با ایجاد تغییرات اساسی در دیدگاه و نگرش پرستاران نسبت به بیماران، خود و شغل‌شان به عنوان یک مهارت حرفه‌ای، می‌تواند موجب ارتقای حرفه گردد. به دست آوردن مهارت‌های هوش هیجانی توسط مدیران پرستاری، تأثیر شگرفی بر ارتقای خدمات ارائه شده به بیماران، خانواده‌ها و کل جامعه داشته و در نتیجه منجر به اعتلاء حرفه می‌شود. بنابراین توصیه می‌شود آموزش هوش هیجانی در دستور کار برنامه‌ریزان آموزش پرستاری قرار گیرد.

کلمات کلیدی: آموزش، پرستاری، هوش هیجانی

سارا شهبازی

کارشناس ارشد پرستاری، دانشکده پرستاری بروجن،
دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد

■ مؤلف مسؤول: محمد حیدری

کارشناس ارشد پرستاری، دانشکده پرستاری بروجن،
دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد

آدرس: heidari@skums.ac.ir

زهره ونکی

دانشیار گروه پرستاری، دانشکده علوم پزشکی،
دانشگاه تربیت مدرس

فصلنامه
مدیریت پرستاری

سال اول، دوره اول، شماره سوم

پاییز ۱۳۹۱

■ مقدمه

در سال های ۱۹۰۰ تا ۱۹۲۰ دانشمندان هوش شناختی (IQ : Intelligent quotient) را روشی سریع برای جدا کردن افراد متوسط و کم هوش از باهوش معرفی نمودند؛ ولی خیلی زود متوجه محدودیت های این روش شدند. زیرا دیده شد که بسیاری از مردم خیلی باهوش بودند، اما این توانایی آن ها را در اداره نمودن رفتارشان و کنار آمدن با دیگران، محدود کرده بود (۱،۲). لذا، امروزه یکی از اسرار بر ملا شده روان شناسی این است که نمره های درسی و هوش بهر، نمی توانند قاطعانه پیش بینی کنند که چه کسی موفق است (۳،۴،۵). این موضوع، دانشمندانی همچون گاردنر را به کشف نوع دیگری از هوش به نام هوش هیجانی رهنمون ساخت (۴،۶). در هوش هیجانی چهار عنصر اساسی وجود دارند که عبارتند از خودآگاهی، خود کنترلی (خود مدیریت)، آگاهی اجتماعی و مدیریت اجتماعی (مدیریت رابطه) (۷). در بحث تفاوت های فردی، توانمندی انسان ها در شناسایی، فهم و استفاده از هیجانات، عواطف و مدیریت نمودن آن ها متفاوت است که این توانمندی را هوش هیجانی می گویند. از نظر فیزیولوژی جایگاه این هوش، در آمیگدال واقع در قسمت بالای ساقه مغز و نزدیک حلقه لیمبیک است (۴،۹،۸).

امروزه مفهوم هوش هیجانی، به طور وسیعی در زمینه های مختلف آموزش، پژوهش، مدیریت، روان شناسی، هنر، بهداشت، مشاوره، روان شناسی صنعتی و سازمانی و پرستاری به کار گرفته می شود (۱۰) و هدف اصلی از بکارگیری آن نیز افزایش و ارتقای کیفیت خدمات می باشد.

پرستاران از نظر تأثیر بر پدیده سلامتی در موقعیتی منحصر به فرد قرار گرفته اند؛ زیرا پرستاری، حرفه ای کمک رسانی است (۱۱) و نیازمند توانایی پرستار در بررسی موقعیت و پیش بینی نتایج است. به منظور انجام چنین عملی پرستار باید دارای دانش و مهارت بوده و قادر به فعالیت ذهنی هدفمند، خلق اندیشه نو و ارزشیابی آن باشد تا بتواند اطلاعات مفیدی را در قضاوت و تصمیم گیری ها و حل مسائل به کار برد (۱۲).

ولی یک پرستار تنها به دانش و مهارت نیاز ندارد؛ بلکه شیوه برخورد با رفتارهای مختلف با افراد متفاوت نیز مهم است. هوش هیجانی در موفقیت افراد در سازمان های بهداشتی و درمانی از اهمیت خاصی برخوردار بوده و این مهارت ها به افراد اجازه می دهد تحت شرایط سخت بهتر فکر کنند و از هدر رفتن زمان به واسطه احساساتی همچون خشم و اضطراب و ترس جلوگیری نموده و به سادگی ذهن

خود را آرام ساخته و به این ترتیب راه را برای بصیرت درونی و ایده های خلاق به روی خود باز کنند (۸). هوش هیجانی افراد را قادر می سازد تا جلوی وضعیت های دشوار را پیش از این که غیر قابل کنترل شوند، بگیرند و با این کار مدیریت استرس ساده تر می گردد. کسانی که هوش هیجانی خود را به کار می گیرند با محیط اطراف خود سازگاری بیشتری داشته و اعتماد به نفس بالاتری نشان می دهند و از توانایی های خود آگاهند (۱). پرستارانی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، می توانند در برابر هیجانات و احساساتشان، تصمیمات بهتر و معطوف به هدفی بگیرند. همچنین هوش هیجانی پایین بر شادی و سلامتی پرستاران تأثیر می گذارد و مدیریت آن ها را در برخورد با مشکلات و تعارضات مشکل می کند (۱۹).

با این حال، علی رغم تأکید زیادی که بر کاربرد هوش هیجانی در ارتقای حرفه های بهداشتی می شود، در ایران در جستجوهای انجام شده، مطالعاتی که به طور سیستماتیک به بررسی این مفهوم در این حوزه پرداخته باشد، مشاهده نشد. در جستجوی مطالعات خارج از کشور نیز دو محور اصلی به چشم می خورد: اول تعریف و اهمیت هوش هیجانی و دوم معرفی ابزارهای مختلفی که برای اندازه گیری هوش هیجانی به کار برده شده اند. در این مطالعه برای دستیابی به هدف مطالعه، مسیر پژوهش در راستای دستیابی به این دو سوال تبیین شده است: هوش هیجانی چیست؟ و در پرستاری چه کاربردی دارد؟

■ مواد و روش ها

این پژوهش یک مقاله مروری است که نتایج مطالعات محققین دیگر را بررسی و تحت تحلیل محتوا قرار داده است. این مطالعه، جهت تعیین جایگاه هوش هیجانی در پرستاری و تأثیر آن بر جنبه های مختلف آن و ارائه پیشنهاد برای مطالعات آینده انجام گرفته است. در این مطالعه، از سه کلید واژه اصلی هوش، هوش هیجانی و آموزش، در حوزه پرستاری در بانک های اطلاعاتی Science، CINAHL، Direct، Ovid، Scopus، Pub Med، Google Scholar، SID، Magiran جهت جستجو استفاده شد. بدین منظور ۱۰۰ مقاله چاپ شده در محدوده زمانی ۱۵ سال (از سال ۱۹۹۷ تا ۲۰۱۲) بر اساس معیارهای ورود به مطالعه انتخاب شدند. معیارهای ورود به مطالعه عبارت بودند از:

- مقالات به زبان انگلیسی یا فارسی باشند.
- کلید واژه های هوش، هوش هیجانی و آموزش در عنوان، متن

می‌باشند که بیش از ۸۰٪ مسئولیت مراقبتی در کشورهای پیشرفته، بر عهده آنان می‌باشد (۲۱). پرستاران از نظر تأثیر بر پدیده سلامتی در موقعیتی منحصر به فرد قرار دارند؛ زیرا آنان در زندگی حرفه‌ای خود، نقش یاری‌رسان و حامی داشته و دائم با عواطف انسانی سر و کار دارند (۹). آنان با توجه به حرفه حساسی که دارند، به طور مداوم تحت تأثیر تنیدگی قرار می‌گیرند و در صورتی که این گروه ارائه دهنده خدمات بهداشتی-درمانی از نظر جسمی-روانی مورد توجه قرار نگیرند، این امر در روند بهبودی بیماران و سلامتی جامعه تأثیر بسزایی خواهد داشت و با پایین آمدن بهره کاری پرستاری، این چرخه معیوب ادامه خواهد داشت (۲۲). تنها در صورتی این تنش از بین خواهد رفت، که بتوان با تفکر صحیح، مشخص کردن مشکلات و یافتن راه حل، آن را از بین برد (۸، ۲۳). از نظر اسمیت، فرسودگی شغلی در پرستاری، به عنوان آخرین مرحله از ناتوانی شخص در حل تنش شغلی توصیف شده است (۱۶). این عامل می‌تواند موجب افت سلامت فیزیکی و روانی، بد شدن روابط اجتماعی و خانوادگی، کاهش مهارت‌های شغلی، افزایش قصد ترک محل کار و غیبت از کار شود. شاید هوش هیجانی بتواند راهکاری برای مقاومت در برابر این معضل باشد (۲۴).

سطح هوش هیجانی در عملکرد حل مسئله افراد تأثیر دارد و هر چه هوش هیجانی افراد بالاتر باشد، قدرت حل مسئله آنان بیشتر است (۳). از طرفی طبق نتایج مطالعه شهبازی (۱۳۹۰)، توانایی حل مسئله، تأثیر بسیار زیادی بر کنترل تکانه‌ها و استرس و تنش در پرستاران دارد (۲۷). نتایج مطالعات میکولاژاک (۲۰۰۷) نیز نشان می‌دهد که هوش هیجانی بالاتر باعث هم‌دردی بیشتر با بیمار می‌شود (۲۴) و کوکر هم هوش هیجانی را عامل تخفیف دهنده اثرات منفی و محدودیت ساز در محیط کار معرفی می‌نماید (۲۸).

ب) اثر بکارگیری هوش هیجانی توسط پرستار بر شناسایی نیازهای بیمار و ارائه مراقبت بیمار محور

توانایی‌های هوش عاطفی در موفقیت افراد در سازمان‌های بهداشتی و درمانی از اهمیت خاصی برخوردار است. گسترش و استفاده از مهارت‌های هوش عاطفی، توانایی‌های مهمی را ارائه می‌دهد که بر بسیاری از موضوعات و موقعیت‌های شغلی که در موفقیت افراد و سازمان‌ها مهم است، تأثیر گذاشته و در

و کلمات کلیدی مقالات موجود باشند.

• مقالات در مجلات دارای ISI به چاپ رسیده و بصورت Peer Review مورد بررسی و داوری قرار گرفته باشند تا از اعتبار علمی برخوردار باشند.

در بررسی با توجه به این معیارها و حذف مقالاتی که به صورت چکیده یا برداشت سردبیر بودند، تنها (۳۰) مقاله مورد تجزیه و تحلیل محتوا قرار گرفت. در همه این مقالات، تعاریفی از هوش هیجانی و کاربرد آن در پرستاری ارائه شده بود که مورد بررسی و سازماندهی قرار گرفت.

از ۳۰ مقاله‌ای که در این مطالعه مورد تحلیل قرار گرفت، ۲۰٪ (۶ مقاله) در آمریکا، ۲۰٪ (۶ مقاله) در انگلستان، ۱۶/۶۶٪ (۵ مقاله) در ایران، ۱۰٪ (۳ مقاله) در کانادا و ۶/۶۶٪ (۲ مقاله) در بلژیک بوده و ترکیه، یونان، اسپانیا، نیوزلند، مکزیک، نروژ، استرالیا و تایوان، هر کدام ۳/۳۳٪ (۱ مقاله) از مقالات را به خود اختصاص داده بودند. از این تعداد مقاله، ۲۶/۶۶٪ (۸ مقاله) از مقالات مروری و ۷۳/۳۳٪ (۲۲ مقاله) از مقالات پژوهشی کمی بودند.

■ یافته‌ها

تعریف هوش هیجانی

تعاریف مختلفی از دیدگاه صاحب‌نظران برای هوش هیجانی ارائه شده که در جدول شماره ۱ آورده شده است. بررسی آن‌ها نشان می‌دهد که هوش هیجانی یک توانمندی فردی است که جزء ویژگی شخصیتی محسوب شده و اغلب به صورت پرسشنامه خود گزارشی اندازه‌گیری می‌شود. این توانمندی در سازگاری، موفقیت، رشد هوشی، مدیریت خود فرد و احساسات دیگران و به طور کلی در ادراک عواطف افراد تأثیر گذار است.

آنچه که در بررسی مطالعات ذکر شده مهم به نظر می‌رسد، نتایجی است که از کاربرد هوش هیجانی در جنبه‌های مختلف پرستاری و نقش آن در ارتقای این حرفه، به دست آمده است که در زیر به تفکیک آورده می‌شود.

پرستاری بالینی

الف) اثر بکارگیری هوش هیجانی بر موفقیت پرستاران در مقابله با استرس‌های شغلی

پرستاران، گروه حرفه‌ای بسیار بزرگی از سیستم سلامتی

جدول ۱. تعاریف هوش هیجانی در مطالعات مختلف

تعریف هوش هیجانی	نویسنده / زمان مطالعه
هوش هیجانی یک سری از توانایی هاست که برای موفقیت افراد در جنبه‌های زندگی شخصی و شغلی، ضروری است. (۱۳)	Benson, Ploeg & Brown (2010)
هوش هیجانی، پتانسیلی است که افراد را برای سازگاری بهتر و تجربه کمتر استرس و حفظ بهتر سلامتی توانا می‌سازد. (۱۴)	Por, Barriball, Fitzpatrick, Roberts (2011)
هوش هیجانی عبارت است از توانایی ادراک عواطف و هیجانات، که در جنبه‌های مختلف زندگی افراد تاثیر دارد. (۹)	Beavais, Brady, O'shea, Griffin (2011)
هوش هیجانی عبارت است از توانایی ادراک عواطف و هیجانات، جهت دستیابی به عواطفی سازنده که به کمک آنها بتوان به ارزیابی افکار و فهم هیجانات و دانش عاطفی و هیجانی خود پراخت و با استفاده از آن بتوان، موجبات پرورش احساسات و رشد هوشی خود را فراهم ساخت. (۱۵)	Mayer & Salovey (2000)
هوش هیجانی توانایی درک و تشخیص وضعیت‌های هیجانی و استفاده از آن برای مدیریت خود، افراد یا گروه‌های دیگر می‌باشد. (۱۰)	Jensen, Wright, Brien, Lance (2008)
هوش هیجانی یک ویژگی شخصیتی است که شامل توانایی‌های هیجانی و موقعیت‌هایی است که معمولاً با ابزار خودسنجی اندازه گیری می‌شود. (۱۶)	Smith, Heaven, Ciarrochi (2008)
هوش هیجانی انعکاسی است از فرایندها و فعالیت‌های مورد انتظار افراد که بر اساس اطلاعات به دست آمده از هیجانهای طبیعی درون و بین فردی حاصل می‌شود. (۱۷)	Kafetsios & Zampetakis (2008)
هوش هیجانی، یک سری از توانایی‌های غیر شناختی افراد است که بر روی ظرفیت آنها برای موفقیت در زندگی تاثیرگذار است. در واقع هوش هیجانی همان هوش واقعی است. (۱۸)	Freshwater & Stickler (2004)
هوش هیجانی توانایی افراد برای تشخیص هیجانات و احساسات خود و دیگران و فرایند تنظیم و بروز آنها در پاسخ به موقعیت‌های مختلف زندگی است. (۱۹)	Stickler (2006)
هوش هیجانی، توانایی شناخت دقیق احساسات، استفاده از آنها برای کمک به تفکر و مدیریت احساسات به منظور جداسازی عقل از هیجانات انسان است. (۲۰)	Markey (2007)

شکل‌گیری روابط موفق انسانی و ایجاد روابط درمانی بین پرستار و بیمار اثر دارد. مهارت‌های هوش عاطفی به پرستاران اجازه می‌دهد تحت شرایط سخت بهتر فکر کنند و از هدر رفتن زمان به واسطه احساساتی همچون خشم و اضطراب و ترس جلوگیری نموده و به سادگی ذهن خود را آرام ساخته و به این ترتیب، راه

را برای بصیرت درونی و ایده‌های خلاق به روی خود باز کنند (۸، ۲۸، ۲۹).

مهارت‌های برقراری ارتباط، پیش نیاز سلامت روانی مناسب برای پرستاران بالینی می‌باشد؛ لذا هوش هیجانی می‌تواند این مهم را تضمین نماید. چگونگی حفظ ارتباط و رفع کشمکش‌های محیط

بتوانند در محیط‌های کاری شلوغ و با هرج و مرج به نحو صحیح ارائه مراقبت نمایند (۱۳). برای رسیدن به این اهداف، نیاز است که ضروریات هوش هیجانی از قبیل شناخت از خود، شناخت از دیگران، مدیریت خود و مدیریت اجتماعی به برنامه‌های سنتی آموزش پرستاری اضافه شود (۲، ۳۲).

هوش هیجانی می‌تواند با آموزش پرستاری به صورت مدلی مناسب مورد آموزش قرار بگیرد که هر دو فرآیندهای عقلانی و هیجانی تکامل یابد؛ زیرا همان قدر که هنر ارائه پرستاری مهم است، هوش هیجانی نیز اهمیت دارد. هوش هیجانی برای تکامل و انسجام هویت حرفه‌ای در رشته‌های مختلف دانش بهداشتی مانند پزشکی، روان‌شناسی، مراقبت و پرستاری اهمیت دارد (۲۵)؛ لذا باید محتوای هوش هیجانی به کوریکولوم پرستاری اضافه گردد و فعلاً جای آن در برنامه‌های پرستاری بسیار خالی است (۳۲).

مدیریت پرستاری

هوش هیجانی به عنوان یک مهارت مدیریتی قابل اجراست که به سود بیماران، پرستاران و سازمان‌های بهداشتی می‌باشد (۱۳). جنسن (۲۰۰۵) از نقش هوش هیجانی در تخفیف تأثیرات منفی در تشکیلات سازمانی پرستاران یاد می‌کند (۱۰). مدیرانی که با هوش هیجانی آشنا هستند به طور مؤثری بر نحوه مراقبت از بیماران و تصمیم‌گیری برای مشکلات آنان تأثیر می‌گذارند، ارتباط بهتری با کارکنان‌شان دارند، راحت‌تر و سریع‌تر محیط بالین را سر و سامان می‌دهند، تعارضات را بهتر رفع می‌کنند، هم‌دردی بیشتری با بیماران و همراهان‌شان انجام می‌دهند، به نحو مؤثرتری مشکلات را حل می‌کنند، در محیط‌های پر استرس نقش سازنده‌تری دارند و بسیار بهتر عمل می‌کنند؛ به عبارت دیگر مدیرانی در پرستاری موفق هستند که بدانند در مواجهه با پیچیدگی‌های سیستم بهداشتی، چگونه هیجانات‌شان را مدیریت نموده و تصمیم‌گیری نمایند (۱۴، ۱۳).

■ بحث

هوش هیجانی گروهی از توانایی‌های غیر شناختی، مهارت‌ها و توانمندی‌هایی هستند که بر توانایی شخص در تطابق مؤثر با موقعیت‌های محیطی و فشارها تأثیر می‌گذارند. داشتن هوش هیجانی بالاتر منجر به توانایی بهتر در کنترل مؤثر هیجانات و تطابق با مشکلات روزانه خواهد شد که خود منجر به بهبود

کار یکی از مهم‌ترین مهارت‌های پرستاری حرفه‌ای است (۸). همچنین امروزه مشارکت دادن بیمار در امر مراقبت از خود، تأکید بر برقراری ارتباط باز و دوجانبه با بیمار از نشانه‌های پرستاری نوین می‌باشند (۳۱، ۳۰). از این رو هوش هیجانی برای تکامل و انسجام هویت حرفه‌ای بسیار مهم است؛ هویتی که در اصل، با برقراری ارتباط صحیح شکل می‌گیرد (۳۲، ۱۸، ۲۸). مهارت‌های هوش هیجانی به پرستاران اجازه می‌دهد که هیجانات، رفتارها و عکس‌العمل‌های خود را در مواجهه با بیمار و مشکلات او بهتر بشناسند (۱۸). استفاده از این مهارت به عنوان یک راه کمک کننده برای پرستاران موجب می‌شود، آن‌ها دیدگاه ارزشمندی نسبت به پیچیدگی‌های بالین پیدا نموده و دیدشان نسبت به نقش‌هایشان متحول می‌شود و موجب اداره خردمندانه روابط بین پرستار و بیمار می‌گردد (۲۵، ۸). امروزه با توجه به وسعت نقش پرستاران در مراکز درمانی و خدمات بالینی متنوع آن‌ها، پرستاران علاوه بر مهارت عملی و دانش، به قدرت حل مسئله و تصمیم‌گیری مناسب و توانایی برقراری ارتباط صحیح و آگاهی از احساسات و سیستم ارزشی خود و بیماران برای تصمیم‌گیری و قضاوت صحیح در موقعیت‌های مختلف نیازمندند؛ لذا هوش هیجانی موجب ارتقای سطح خدمات پرستاران و افزایش رضایت مددجویان و ارتقای سطح سلامت آنان می‌گردد (۳۳).

آموزش پرستاری

ببا توجه به اهمیت هوش هیجانی باید آن را به طور بنیادی در متن هر نوع تعلیم و تربیت مرتبط با بهداشت قرار داد و جهت اجرای کامل آن به طور مؤثر باید فرصت کافی در اختیار کارورزان قرار گیرد تا از طریق بازی در نقش، تکنیک‌های تجربی و علمی خلاق و مبتکرانه را یاد بگیرند (۳۰). مرکز ثقل آموزش پرستاری هوش هیجانی است؛ زیرا با ایجاد حساسیت در دانشجویان پرستاری نسبت به اخلاقیات و روحیات بیمار، رفع نیازهای بیمار را الزامی می‌نماید؛ بنابراین نباید از فکر و عمل پرستاران حرفه‌ای در حوزه پرستاری بالینی جدا باشد (۱۸). تکامل این مهارت در دانشجویان پرستاری و آموزش حرفه‌ای آن باید، به سه دلیل برنامه‌ریزی شود: ۱- دانشجویان باید از هیجانات رایج موجود در محیط بالین آگاه شوند. ۲- دانشجویان باید بتوانند به نحو صحیح و شایسته هیجانات مناسب تولید نمایند. ۳- دانشجویان باید



سلامت روانی می‌گردد (۲۰). همچنین هوش هیجانی توانایی شناخت دقیق احساسات، استفاده از آن‌ها برای کمک به تفکر فرد و مدیریت این احساسات به منظور جداسازی تعقل از احساسات انسان است (۸).

با توجه به اهمیت هوش هیجانی، باید آن را به طور بنیادی در متن هر نوع تعلیم و تربیت مرتبط با بهداشت قرار داد (۱۸). با این وجود، بررسی‌هایی که به این مهم در پرستاری پرداخته باشد بسیار محدود می‌باشد. نتایج مطالعه شهبازی (۲۰۱۲) نشان داد که سطح هوش هیجانی دانشجویان پرستاری در سطح استاندارد و قابل نیست؛ زیرا آموزش مدونی در این مورد صورت نمی‌گیرد؛ ولی می‌توان با پرداختن به آن سطح این مهارت را ارتقا بخشید (۳۴).

این در حالی است که هوش هیجانی در افراد هر چقدر هم کم یا زیاد باشد، باز هم می‌توان با تمرین آن را بهبود بخشید (۳۵، ۸)؛ حتی در فردی که فاقد هوش هیجانی است نیز می‌توان هوش هیجانی بالا به وجود آورد (۱). بخشی از هوش هیجانی یک ظرفیت غریزی است ولی بخشی دیگر از طریق تجارب انسانی کسب می‌شود که این بخش را می‌توان با تلاش و کوشش و تمرین و تجربه به وسیله روان درمانی، تفکر، افزایش آگاهی، مشاوره و مربی‌گری ارتقا بخشید. نحوه برخورد والدین با کودک نیز در افزایش یا کاهش هوش هیجانی تأثیر دارد (۳۵).

از آن جایی که یکی از اهداف مهم آموزش، تغییر رفتار به نحو مطلوب و کسب مهارت و توانایی در اجرای بهتر و بیشتر وظایف و مسئولیت‌ها و تربیت نیروهای متخصص و متعهد می‌باشد؛ بنابراین با کاربرد اصول هوش هیجانی در امر آموزش پرستاران، می‌توان در جهت ارتقای علمی و حرفه‌ای ایشان گام برداشت. تکامل این مهارت در دانشجویان پرستاری و آموزش حرفه‌ای آنان باید برنامه‌ریزی شود؛ زیرا پیشگیری بهترین راه جلوگیری از ضعف هوش هیجانی است (۳۰).

امروزه با توجه به وسعت نقش پرستاران در مراکز درمانی و خدمات بالینی متنوع آن‌ها، پرستاران علاوه بر مهارت عملی و دانش، به قدرت حل مسئله و تصمیم‌گیری مناسب و توانایی برقراری ارتباط صحیح و آگاهی از احساسات و سیستم ارزشی خود و بیماران برای تصمیم‌گیری و قضاوت صحیح در موقعیت‌های مختلف نیازمندند؛ بنابراین این مهارت‌ها موجب ارتقای سطح خدمات پرستاران و افزایش رضایت مددجویان و

ارتقای سطح سلامت آنان می‌گردد (۳۶).

یکی از مهم‌ترین نقش‌های پرستاران، نقش مدیریتی و ایجاد هماهنگی بین سایر اعضای تیم بهداشتی و مددجویان است. با توجه به نقش اعجاب انگیز هوش هیجانی در عرصه مدیریت، این مهم باید در متن آموزش مدیران پرستاری قرار گیرد تا بتوانند در جهت بهبود خدمات بالینی، مدیریت زمان و مدیریت سازمانی و اجرایی و... گام بردارند.

در سیستم مراقبت‌های بهداشتی، افراد به مهارت‌های ارتباطی و مدیریتی نیاز دارند تا بتوانند به طور مؤثرتری در این سیستم پیچیده کار کنند. آن‌ها باید با همکاران زیادی کار کنند و با تغییرات مداوم در این سازمان سازگار شوند؛ از طرفی باید از بیمارانی مراقبت کنند که هر کدام از فرهنگ و نژاد و اعتقادات متفاوت و خاصی برخوردارند. از این رو افزایش هوش هیجانی در پرستاران می‌تواند بسیار گره گشا بوده و از خستگی و فرسودگی در آنان جلوگیری به عمل آورد (۲، ۲۸). این امر موجب افزایش بقای شغلی در پرستاران و دستیابی به نتایج مثبت در بیماران گردد. همچنین کوکر (۲۰۰۷) از نقش هوش هیجانی در تخفیف تأثیرات منفی در تشکیلات سازمانی پرستاران یاد می‌کند (۲۸). استفاده از مهارت‌های هوش هیجانی به عنوان یک راه کمک کننده برای پرستاران می‌باشد؛ زیرا به این وسیله دیدگاه ارزشمندی نسبت به پیچیدگی‌های بالین پیدا نموده و دید آن‌ها نسبت به نقش‌هایشان متحول خواهد شد و موجب اداره خردمندانه روابط بین پرستار و بیمار می‌گردد؛ به این دلیل باید آموزش هوش هیجانی در دستور کار مدرسان پرستاری قرار گیرد (۸، ۲۸).

لذا با توجه به موارد فوق و اهمیت هوش هیجانی در سازمان‌ها و کاربرد آن در مدیریت، آموزش، بالین و تحقیقات پرستاری، آشنایی کلیه پرستاران با این موضوعات و کاربرد آن‌ها در بالین، یک ضرورت محسوب می‌شود (۳۳).

■ نتیجه‌گیری

تجزیه و تحلیل نتایج مطالعات مورد بررسی نشان داد که به دست آوردن مهارت‌های هوش هیجانی با تغییرات اساسی که در دیدگاه و نگرش پرستاران نسبت به بیماران، خود و شغل‌شان به عنوان یک مهارت حرفه‌ای، ایجاد می‌کند، می‌تواند موجب ارتقای حرفه گردد؛ از این رو به دست آوردن مهارت هوش هیجانی برای پرستاران، نیاز پرستاری امروزه بوده و لازمه فعالیت‌های حرفه‌ای

شاید استفاده از ابزارهای آن‌ها با شرایط حال حاضر پرستاری در کشور ما به طور کامل مقدور نباشد که پیشنهاد ساخت ابزارهای بومی ارائه می‌شود. همچنین انجام مطالعات تجربی با هدف پرورش هوش هیجانی در پرستاران و بررسی نتایج آن بر میزان رضایت شغلی آن‌ها و رضایت بیماران از خدمات پرستاری، پیشنهاد می‌گردد.

■ تشکر و قدرانی

این مقاله با حمایت و همکاری معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد صورت پذیرفته است. از همکاران محترم کمال تقدیر و تشکر به عمل می‌آید.

کادر پرستاری در ارتباط با سایر کارکنان در سیستم‌های سلامت و بهداشت می‌باشد. به دست آوردن مهارت‌های هوش هیجانی توسط مدیران پرستاری، با تأثیر فوق العاده‌ای که در ارتقای خدمات ارائه شده به بیماران، خانواده‌ها و کل جامعه می‌گذارد، نه تنها باعث پیشگیری از هدر رفتن منابع مالی و انسانی بلکه اعتلای حرفه می‌شود.

با این وجود با توجه به این که مطالعات در زمینه هوش هیجانی در ایران، خصوصاً در زمینه سیستم‌های بهداشتی بسیار محدود می‌باشد و همچنین با توجه به محدودیت‌ها و مسائل شغلی که پرستاران در ایران با آن‌ها مواجه هستند، در این مطالعه اکثر پژوهش‌های مطرح شده مربوط به کشورهای دیگر می‌باشند که

■ References

- 1- Bradberi T, Graves J. Emotional intelligence: skills and experiences. [M,Ganji,trans.].Tehran: Savalan publisher; 2005. [Persian].
- 2- Wessel, J, Larin, H, Benson, G, Brown, B, Ploeg, J, Williams, R, et al. Emotional-social Intelligence in Health Science Students and its Relation to Leadership, Caring and Moral Judgment. The Internet Journal of Allied Health Sciences and Practice. (2008); 6(1):1-9
- 3- Esmaeeli M, Ahadi H, Delavar A, Shafei-abadi A. Effects of Emotional Intelligence Factors Training on Enhancing Mental Health. Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology. 2007; 13 (2):158-165. [Persian].
- 4- Goleman D. Emotional intelligence self-awareness. [N.Parsa, trans.].Tehran: Roshd publisher. 2008.
- 5- Gary WN, Hapner PP. Problem – solving self – appraisal, awareness and utilization of campus helping resources. Journal of counseling psychology.(1986); 133(1): 39-44.
- 6- Planalp S. Communicating emotion social, moral and cultural processes. Cambridge University. 1999.
- 7- McCallin A, Bamford A. Interdisciplinary teamwork: is the influence of emotional intelligence fully appreciated. Journal of Nursing Management. 2007; 15(4):386-391
- 8- Habibpur Z, Khoramy-markany A. Emotional intelligence and application in nursing. Journal of Urmia Nursing and Midwifery Faculty.2005; 3(4):156-166. [Persian].
- 9- Beauvais AM, Brady N, O'Shea ER, Griffin MT. Emotional intelligence and nursing performance among nursing students. Nurse Education Today. 2011;31(4): 396-401.
- 10- Jensen AR, Wright AS, Lance AR, O'Brien KC, Pratt CD, Anastakis DJ, and et al., The emotional intelligence of surgical residents : a descriptive study. The American Journal of Surgery. 2008; 195(1): 5-10.
- 11- Altun I. The perceived problem solving ability and values of student nurses and midwives. Nurse Education Today. 2003 ; 23(8) : 575-584.
- 12- Dugas A, Fundamentals of care patient.[Shahid Beheshti University Staffs, trans.]. Tehran: Golban Publisher



2001.[Persian].

13- Benson G, Ploeg J, Brown B. A cross-sectional study of Emotional intelligence in baccalaureate nursing students. *Nurse Education Today*. 2010; 30(1):49-53.

14- Por J, Barriball L, Fitzpatrick J, Roberts J. Emotional intelligence: its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Journal of Nurse Education Today*. 2011(80):855-860.

15- Mayer J D, Salovey P, Caruso DR. Emotional intelligence as zeitgeist, as personality and as a mental ability. In Bar-On R, Parker JDA. (Editor). *The handbook of emotional intelligence*. San Francisco, CA : Josey-Bass.. 2000.

16- Smith L, Heaven PCL, Ciarrochi J. Trait emotional intelligence, conflict communication patterns and relationship satisfaction. *Personality and Individual Differences*. 2008; 44:1314-1325.

17- Kafetsios K, Zampetakis L. Emotional intelligence and job satisfaction: testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*. 2008; 44 : 710-720.

18- Freshwater D, Stickley T. The heart of the art: emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry*. 2004; 11(2): 91-98.

19- Stichler JF. Emotional intelligence. A critical leadership quality for the nurse executive. *Association of Women's Health, Obstetric, and Neonatal Nurses lifelines*. 2006; 10(5): 422-5.

20- Markey MA, Vander Wal JS. The role of emotional intelligence and negative affect in bulimic symptomatology. *Comprehensive Psychiatry*. 2007; 48(5): 458-464.

21- Hoyt P. Problem solving for better health nursing: a working approach to the development and dissemination of applied research in developing countries. *Applied Nursing Research*. 2006; 19(2): 110-112

22- Hosseini M. *Fundamentals of nursing management*. Tehran: Boshra publisher. 2008. [Persian].

23- Heroabady SH, Marbaghy A. *Nursing and midwifery management*. Tehran: Iran University Publication. 2000. [Persian].

24- Mikolajczak M, Menil C, Luminet O. Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: exploration of emotional labor processes. *Journal of Research in Personality*. 2007; 41: 1107–1117.

25- Augusto Landa JM, López-Zafra E, Berrios Martos MP, Aguilar-Luzón Mdel C.. The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2008; 45(6): 888-901.

26- Güleriyüz G, Güney S, Aydın EM, Aşan O. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2008; 45(11): 1625-1635.

27- Shahbazi S, Heidari M, Sheikhi RA. The effect of problem solving course on nursing student's stress intolerance. *Journal of Shahrekord University of Medical Sciences*. 2011; 13(2): 32-38.

28- Kooker BM, Shoultz J, Codier EE.. Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *Journal of Professional Nursing*. 2007; 23(1): 30-36.

29- Petrides KV, Sevdalis N. Emotional intelligence and nursing: Comment on Bulmer-Smith, Profetto-McGrath, and

Cummings (2009 International Journal of Nursing Studies.2010; 47(4): 526-528.

30- Proctor K, Welbourn T. Meeting the needs of the modern mental health nurse: a review of a higher education diploma in nursing communication module. Nurse Education in Practice. 2002; 2(4): 237-243.

31- McQueen AC. Emotional intelligence in nursing work. Journal of Advanced Nursing. 2004; 47(1): 101-108.

32- Akerjordet K, Severinsson E.. Emotional intelligence: a review of literature with specific focus on empirical and epistemological perspectives. Journal of Clinical Nursing. 2007; 16(8):1405-1416.

33- Shahbazi S. The effect of problem solving training on emotional intelligence in nursing students of Shiraz Nursing and Midwifery Faculty. [MSc Thesis] Nursing. Shiraz: Shiraz University of Medical Sciences; 2008.

34- Shahbazi S, Hazrati M, Moattari M, Heidari M. Training problem solving skills and its effect on emotional intelligence of nursing students of Shiraz. Iranian Journal of Medical Education (2012); 12(1): 67-76.

35- Kazemi H. Role of emotional intelligence in life success. Journal of Psychology and Educational Sciences (Payvand Magazine).2006; 318: 36-38.

36- Smeltzer S, Bare B, Hinkle J, Cheerer K. In: Brunner & suddarth, editors. Medical-Surgical nursing. 11th Ed, Philadelphia:Lippincott Williams wilkins Co.2008. 25-27.

Today nursing need for emotional intelligence: Integrative review of literature

Sara Shahbazi, Mohammad Heidari[■], Zohreh Vanaki

Introduction: Emotional intelligence capabilities play a key role in determining an individual's success in health care organizations. These skills enable individuals to think properly in difficult conditions and prevent wasting emotions such as anger, anxiety and fear and thus calm themselves and open new gateways for insight and self reflection and creative ideas. Therefore, considering the undeniable role of emotional intelligence in the success of nurses is very important.

Aim: The purpose of this study is that emotional intelligence and nursing response What is the use?

Method: This study is a systematic review, with using key words education, emotional intelligence and nursing, among about 100 research and review papers in Persian and English in the field of nursing and health, has been used electronic databases CINAHL, science direct, Ovid, Scopus, SID, Magiran, Pubmed, Google scholar and 30 article assessed finally. This study has been in 15-year period from 1997 to 2012. Finally, 30 articles in Persian and English, include keywords, which were peer review published in ISI journals, were selected and assessed.

Results: The results of this study show that emotional intelligence training is considered as a revolution and vital need in nursing, because it creates a sustainable guideline for developing creativity in the nurse-client relationship and widens personal and professional limits and leads to the wise control of relationships between the nurse and the patient, and causes the nurse to have a human viewpoint about the patient, Hence, emotional intelligence training should be incorporated in nursing programs.

Conclusion: : Analysis of results of studies indicate that emotional intelligence to gain skills, with a tremendous impact in improving services to patients, families and entire communities will not only prevent loss of financial resources But fundamental changes in perspective and attitude of nurses towards patients, and their jobs as a professional skill, creates, can also promote and enhance the profession. Therefore, to gain emotional intelligence skills for nurses, is need for nowadays nursing and requirements of today's professional activities related to nursing personnel and other employees in the health system. Nursing managers obtain EQ skills, with a tremendous impact in improving the services provided to patients, families and the entire community will not only prevent the waste of financial and human resources professionals is improving.

Key words: Education, Emotional intelligence, Nursing

Shahbazi S.

MSc.Nursing, Borujen Nursing School, Shahrekord University of Medical Sciences, Shahrekord, Iran

■ Corresponding author:

Heidari M.

MSc.Nursing, Borujen Nursing School, Shahrekord University of Medical Sciences, Shahrekord, Iran

Address: heidari@skums.ac.ir

Vanaki Z.

PhD. Associate professor, Nursing department, Faculty of medical Sciences, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

Nursing Management

Quarterly Journal of Nursing Management

First Year, Vol 1, No 3, Autumn 2012